（別紙１）

令和７年度　苦情解決状況報告書

法　人　名	社会福祉法人みなと寮
施　設　名	第２愛港園
苦情受付期間	令和７年４月～令和８年３月

１．苦情受付状況

項　　目	件数
苦情受付件数	７
うち第三者委員への申立件数	０

２．苦情受付者

項　　目		件数
A	苦情受付担当者	７
B	施設長	０
C	第三者委員	０

３．苦情申出人

項　　目		件数
A	利用者本人	０
B	利用者の家族	６
C	匿名	０
D	その他	１

４．苦情内容

項　　目		件数
A	サービス内容に関する事項	４
B	管理者・職員の対応に関する事項	１
C	個人の嗜好・選択に関する事項	０
D	財産管理等に関する事項	０
E	制度・仕組みに関する事項	１
F	建物・設備に関する事項	０
G	その他	１

５．解決状況

項　　目			件数
A	当事者了解	公開（掲示・その他）	７
B		非公開	０

（別紙2）

【苦情解決報告詳細】

施設名　第２愛港園　　令和７年４月～令和８年３月分

	苦情の詳細	対　応　状　況	苦情解決の状況
1	６/１８（水）電話にて愛港園診療所の「診療費請求書兼領収証」の日付についてご家族より問い合わせがある。 預かり金報告の際、愛港園診療所の「診療費請求書兼領収証」の日付と小口現金の引き落とし日が違うので、小口現金の引き落とし日を愛港園診療所の診療費請求書兼領収証の日付に合わせて欲しい。	先に愛港園診療所の「診療費請求書兼領収証」が発行され、その後愛港園診療所から「診療費請求書兼領収証」を受け取り、請求された金額を小口現金から支払いするため、どうしても「診療費請求書兼領収証」の日付と小口現金の引き落とし日付にずれが生じてしまう。 施設としては、発行日ではなく小口現金を出した日付で事務処理を行わないといけないことを再度説明し、納得していただく。	解　決 対応中
2	ショートステイ利用の利用者ご家族より施設に電話があり、「９時なんですけどショートのお迎えはまだですか？いつもショートステイは、９時にお迎えに来てもらっていたんですが」と問い合わせがあった。	連絡を頂いた日がショートステイ利用初日であり、送迎時間は契約の際に10：30であることを説明させてもらっていたことをお伝えしたところ、内容を聞き漏らしておられたようで、「９時だと思い込んでいた」との返答を受ける。改めて送迎時間を説明し、ご家族より、10：30のお迎えでお願いしますとの返答を受ける。	解　決 対応中
3	ショートステイの利用者宅までお迎えに行った際に家族がおられ、ご家族より、迎えの連絡がなかったのでどうしたらいいのか分からず、第2愛港園に連絡をさせてもらったとの報告を受ける。	送迎時の送り出しと受け入れについては他事業所で利用しているヘルパーが対応し、当施設とペルパーの所属事業所間での取り決めで、送迎時は10：30迄に所定の場所で待ち合わせる事になっていた。報告を受けた日も取り決め通りに迎えに行ったため、ご家族が送迎対応されていることを把握していなかった。今回の件を受けて、今後は担当ケアマネージャーへ事前に確認し、ご家族が対応される日については当施設より送迎の連絡をさせていただきます、とご家族に説明し了承を得る。	解　決 対応中
4	施設から食費自己負担額の変更同意書をご家族宛に送付していたところ、ご家族より、「利用者本人の負担限度額が第４段階であることに関し疑義があるので教えて欲しい」「万一負担段階が違っていた場合、これまで支払っていた差額分はどうなるのか」との問い合わせがあった。	介護支援専門員よりご家族へ連絡する。ご本人のご入所の手続きの際に預貯金額を確認したところ、貯金が650万円以上あることが分かった。「年金がある程度高額なので、預貯金が今後も減ることはないだろう」とご家族よりお話があったため、（非課税という条件とは別に）預貯金多額という条件により、利用者負担の第4段階に認定されているということを今回改めてご説明すると、入所時に同じ説明を受けたことを思い出されたようで、納得される。	解　決 対応中

（別紙2）

【苦情解決報告詳細】

施設名　第２愛港園　　令和７年４月～令和８年３月分

	苦情の詳細	対　応　状　況	苦情解決の状況
５	上記４と同じご家族より、本人は非課税であるのに利用者負担が第４段階と認定されているのは何故かとの問い合わせがあり、介護支援専門員より、「非課税世帯であっても預貯金多額（650万円以上）の場合は第4段階に認定される」旨ご説明しご了承を得た。 その後、施設から食費自己負担額の変更同意書をご家族宛に送付していた書類が返送された際、ご家族からのメモ書きで「第4段階について　他の対象者条件も記載してはどうでしょう？ （例）段階1・2・3-①・3-②に当てはまらない方（本人預貯金等が650万円以上の方）」 との記載があった。	ご家族から要望を受けた内容の文言を追記した同意書を改めて作成し、新たに作成した様式の同意書でのご署名を希望されるかを確認したところ、新しい様式への署名を希望されたので、改めて書類を送付させて頂く。 ご家族からは、今後は新しい様式で入所者のご家族への送付を検討してもらいたい旨の返事があったため、検討させて頂くことをお伝えし、了承を得る。	解　決 対応中
６	ご家族と利用者が外出先から施設に戻られた際に、家族より対応した職員に怒られたとの話がある。どのように怒られたのか確認を行ったが、詳しい内容は話されず、ルールは守りますとの返答であった。返答の内容から、当日16:30に帰園する事になっていたが、少し早く帰園されたため、約束の時間よりも前に施設に帰園した事に対して家族が怒られたと捉えられる職員の言葉使いや対応のまずさがあったと考えられる。	職員の不用意な言葉使いや態度で、ご家族様に「怒られた」と思わせた事に対して謝罪する。ご家族には、１６:００に帰園されることに対して、何も問題はないし、何もルールに反していないことをお伝えし、ご了承を得た。受付対応を行った職員に対しては、本人にそのつもりがなくても相手方を不快に思わせたり叱責を受けたと感じさせる接遇を行ったことに対し反省を促した。同様のことが起こらないよう、十分に配慮するよう注意する。	解　決 対応中

（別紙2）

【苦情解決報告詳細】

施設名　第２愛港園　　令和７年４月～令和８年３月分

	苦情の詳細	対　応　状　況	苦情解決の状況
7	3/18㈬の9：00頃、2月に入所された利用者の家族（夫）より「妻を退所させたい」との連絡が入る。その後10：45頃に直接来園され、再度「妻を退所させたい」と話される。	当該利用者は定期的に当施設のショートステイを利用されていた。2月から同居していた夫が長期の予定で入院することになり、入院中介護者不在になることから、夫の入院と同時に当施設に入所された。長期入院であったはずが3/17に退院となり、本人を退所させたいとの意向を夫が示された。 3/18夫が施設に来園されたため話し合いを行う。在宅で本人の介護をしながら生活していく困難さ、夫の体調が悪くなった際のリスクを考えると、よくご家族で話し合われた方が良いのではと伝えるが、夫は「自分が全て全部やる。体調が悪くなったら懇意にしている病院に夫婦で入る」と話され、一刻も早く退所させたいと興奮されていた。夫が入院中に、携帯電話に本人から掛けてこられ、早く帰りたいと「悲痛な声で」かかってきていたことを話される。施設がご家族（特に息子さん）と相談をすることが特に気にいらないようで、「契約者」（キーパーソン）は夫である自分であり、息子はまったく関係がない、と興奮される。夫と息子さんとの間での確執が伺われる。自分（夫）を信用せず息子に連絡をしようとする施設に対し不信感を抱いているとも話され、意志は全く変わらない様子である。即日の対応は難しく、後日日時を決めて退所する方向で調整し、3/20に退所の運びとなる。 入所前に担当していたケアマネや息子さんにも上記のいきさつをお伝えし、退所はやむを得ないという方向性で一致。後日息子さんより、「父がご迷惑をお掛けし申し訳ない」とのお話があった。	解　決 対応中